图书情报工作
第 64 卷 第 15 期 2020 年 8 月

我国图书馆面向突发公共事件应急服务与管理研究与实践综述

■ 杨晓菲[1] 孙继蕾[2] 韩冰[3]

[1] 大连市委党校图书馆 大连 116013 [2] 国网辽宁省电力有限公司大连供电公司 大连 116000

[3] 大连工业大学图书馆 大连 116034

摘 要：[目的/意义] 旨在对国内图书馆面向突发公共事件应急服务与管理方面的文献进行梳理，分析该领域的研究与实践现状，为日后该领域的研究提供参考。[方法/过程] 以 CNKI 为数据来源，从数据库中选取相关文献，采用内容分析、理论与实践相结合的方法，对有关文献进行全面分析、梳理和归纳，重点分析图书馆面向汶川地震、防控非典、禽流感、甲型 H1N1 流感以及防控新冠肺炎疫情等突发公共事件的应急服务与管理方面的理论与具体实践。[结果/结论] 不同时期，应对不同类型突发公共事件，图书馆应急服务与管理的内容、方式方法有所不同。从早期意识到突发公共事件对图书馆的影响，到后来图书馆建立应急预案、采取应急措施、开展应急服务，图书馆界面向突发公共事件的服务与管理越来越重要、越来越规范，效果越来越明显。尽管如此，仍存在一些问题和不足，值得进一步研究和探索。

关键词：图书馆 突发公共事件 应急服务 应急管理

分类号：G251

DOI：10.13266/j.issn.0252－3116.2020.15.025

1 引言

在人类社会的现代化进程中，随着科技和经济的不断发展，全球化和信息化风潮日益加剧，各种社会风险不期而遇，甚至会突然出现在我们的周遭或视野中。潜在的社会风险一般不容易被人们所感知和识别，而显性的社会风险往往就表征为突发公共事件[1]。如 2003 年的非典、2004 年的禽流感、2008 年的汶川地震、2009 年的甲型 H1N1 流感以及 2019 年底暴发的新型冠状病毒肺炎（COVID-19）疫情。目前，我国正处于社会转型的关键期，在未来仍将面临突发公共事件所带来的严峻考验。图书馆界同样面临着应对突发公共事件应急服务与管理的考验与挑战。

突发公共事件是指突然发生，造成或者可能造成重大人员伤亡、财产损失、生态环境破坏和严重社会危害、危及公共安全的紧急事件。《国家突发公共事件总体应急预案》（2006）提出，根据突发公共事件的发生过程、性质和机理，突发公共事件主要分为以下四类：自然灾害、事故灾难、公共卫生事件、社会安全事件[2]。突发公共事件对社会安定和公众身心健康安全造成极大影响。图书馆与公众和社会具有密切的联系，必然受突发公共事件的影响。如何应对突发公共事件是现代图书馆管理面对的一个现实问题。

面对突发公共事件，越来越多的人开始意识到图书馆在突发公共事件中的作用[3-6]，图书馆对突发公共事件应急服务与管理变的越来越重要、越来越有意义[7]。进行有效的应对和管理可以预防和减小突发公共事件带给图书馆的影响和损失[8-9]。新冠肺炎疫情的发生，使得建设更加完善、系统、规范的应急服务管理体系显得尤为紧迫。同时，《国家突发公共事件总体应急预案（2006）》《中华人民共和国突发事件应对法（2007）》《关于加强基层应急管理工作的意见（2007）》以及《突发公共卫生事件应急条例（2011 修订）》等一系列相关法律法规的出台，为图书馆面向突发公共事件开展应急服务与管理提供了指南[10-12]，开启了图书馆由被动应急到主动防范的进程。围绕图书馆应对突

作者简介：杨晓菲（ORCID：0000－0003－3356－5692），副研究馆员，硕士，E-mail：x.fy.999@163.com；孙继蕾（ORCID：0000－0003－3716－7130），工程师；韩冰（ORCID：0000－0002－4820－0509），副研究馆员，硕士。

收稿日期：2020－04－06 修回日期：2020－06－12 本文起止页码：204－211 本文责任编辑：徐健

发公共事件的服务与管理展开的理论研究与实践探索取得了阶段性的成果。基于此，笔者对现阶段研究现状进行系统整理分析，以期为今后更好地推动我国图书馆应急服务与管理提供理论参考和实践借鉴。

在突发公共事件发生的种类不断增多，规模、频率和影响持续增强的现实背景下，人们对突发公共事件的概念、内涵及外延的认识在不断深化，图书馆在突发公共事件中的角色认知在不断深入。笔者以中国知网（CNKI）学术文献总库为数据来源，以主题词为："图书馆应急服务""图书馆应急管理"、"图书馆"并含"公共安全突发事件"、"图书馆"并含"突发公共卫生事件"、"图书馆"并含"非典/SARS"、"图书馆"并含"汶川地震"、"图书馆"并含"禽流感"、"图书馆"并含"甲型H1N1流感"、"图书馆"并含"新冠肺炎"、"图书馆"并含"新型冠状病毒"进行检索，检索日期截至2020年5月31日，得到193篇文献，对全部的检索结果进行查重和筛选，剔除重复检索结果和无关结果后共获得139篇文献。通过对这些文献进行归纳整理，从应对不同类型突发公共事件的角度出发，可以把图书馆面向突发公共事件应急服务与管理方面的议题分为3类：①图书馆面向突发公共事件应急服务与管理总体研究；②图书馆面向地震应急服务与管理专题研究；③图书馆面向突发公共卫生事件应急服务与管理专题研究。

2 图书馆面向突发公共事件应急服务与管理总体研究现状

对图书馆应急服务方面研究比较早的观点有：方红[13]认为图书馆应建立一套突发公共事件应急服务体系。肖花[14-15]提出图书馆应急信息资源整合服务策略和以信息弱势群体需求为导向的图书馆应急信息服务策略。贺西安[16]等阐释新疆乌鲁木齐"7·5"事件发生后，中国科学院武汉文献情报中心制订"应急服务专项计划"。医学图书馆（包括医学院校、医疗机构和医疗职能部门的图书馆）应保持前沿信息的敏感度，收集医学文献信息和数据，为防疫各项工作提供数据支持[17]，要对信息进行甄别，及时辟谣，保持动态信息更新[18]，在服务过程中应创新服务方式[19-21]，完善应急医学信息服务机制[22-23]，提升应急医学信息服务水平[24]，建立特色专题数据库，做好疫情相关的医学信息开发与研究工作，建立突发公共卫生事件应急信息保障系统[25]。加强信息沟通，实现网络信息资源的共建共享[26]，开展公众健康教育，对其他院校和单位进行培训和指导[27]。

应急管理的发展对突发公共事件有着举足轻重的作用。2003年下半年，党中央和国务院布置了应急管理"一案三制"（应急预案和应急管理体制、机制、法制）建设工作[28]，图书情报领域围绕"一案三制"展开了系列研究，主要体现在4个方面：①图书馆应急预案建设研究。如制定应急预案的必要性[10,29-32]、编制应急预案的原则和程序等[10,33-34]、高校图书馆应急预案建设研究[35]、专项应急预案研究[36-37]、对应急预案的考核评估[38]、现有应急预案存在的问题和不足研究等[12,39-40]；②图书馆应急机制研究。如图书馆突发公共事件应急机制的主要内容体系、现有应急机制存在的问题或不足、具体对策[41-43]；③图书馆应急管理法制建设研究。如制度规范、法律保障[44-46]等；④图书馆应急管理体制研究[42]。

新冠肺炎疫情发生后，图书馆应急服务与管理再次引起学界的关注。在案例总结方面，王波等基于全国高校图书馆疫情防控期间服务创新情况调研报告，总结了全国高校图书馆在疫情防控期间为保护读者和馆员健康、保障高校在线教学和科研顺利开展而推出的一系列应急措施和创新型服务[47]。王乐、蔡迎春、刘磊分别以复旦大学图书馆、上海师范大学图书馆、深圳图书馆为例，分析各图书馆业务创新做法[48-49]、防控措施[50]；在理论探究方面，柯平[51]认为公共图书馆在公共安全突发事件中的应急管理应从"缺位"到"归位"，明确其在应急管理中的地位与作用。提出将应急管理贯穿整个突发事件发展过程，重视公共图书馆专业服务的提升。王有强指出图书馆应充分发挥文献信息资源优势，通过提供文献信息资源服务，在重大突发公共安全事件应急管理中的决策、研究、宣传等方面充分发挥支撑服务作用。腾五晓认为，图书馆应急服务需要系统思维，应构建以读者为本的图书馆应急管理体系，构建以能力提升为宗旨的图书馆应急服务体系。周璐提到公共图书馆应发挥舆情导向作用，承担记录并保存此次新冠肺炎疫情真相的责任[52]。

3 图书馆面向突发公共事件应急服务与管理具体实践

3.1 图书馆面向汶川地震应急服务与管理

3.1.1 应急服务保障

（1）发挥行业联动作用。汶川地震发生后，中国

图书馆学会组织开展募集款物、征集重建良策、筹划援助方案和发布信息等，开展系列援助行动，有力推动灾区图书馆的恢复、重建。全国各级各类图书馆开展向地震灾区捐款、捐书活动；程焕文等人发起“图书馆家园：援助图书馆人计划”民间抗震救灾慈善项目[53-54]。

（2）创办临时图书馆服务体系。吴素娟[55]提到，灾区图书馆通过抢救在地震中被埋的书刊文献、及时收集与整理在灾后恢复重建中接受到的捐赠书刊文献以及收集与编辑汶川灾区珍贵的地震文献这3种方式，筹集书刊文献资料，筹建板房图书馆、帐篷图书馆和流动图书馆，创办临时图书馆服务体系，为读者提供地震知识特色服务、灾后流动阅览服务、书刊文献借阅服务等8种服务。

（3）提供应急信息服务。程瑾等[56]总结了解放军医学图书馆从医疗救援和卫生防疫两个方面入手提供的应急信息服务：编印《汶川震后卫生疾病防治知识专辑》和《卫生防疫须知》科普宣传单；向一线卫生防疫专业人员提供灾区毒物危害及防范的知识服务；建立汶川地震医学信息专题网站；免费为抗震救灾人员和灾区用户提供医学科技文献保障服务以及对口支援灾区医药学院校图书馆和医院图书馆等。中国科学院国家科学图书馆兰州分馆成立“资源环境科学战略情报研究团队”，全面开展国内外地震灾害预测预警、次生灾害防治、建筑抗震设计等方面的国际科技信息收集和情报分析研究，为国家抗震救灾提供科学决策。

3.1.2 应急管理能力提升

汶川地震引起了学界对地震应急管理的思考，对内构建应急预案，完善应急机制；对外提高公众防灾减灾意识，发挥图书馆宣传教育作用。李欣荣[57]提出应根据《公共文化场所和文化活动突发事件应急预案》建立地震应急管理机制，制定应急预案；朱荀[42]认为应建立地震灾害应急预案；程凤刚[58]认为，图书馆要建立有效的容灾系统，增强突发事件应对能力；赵勇[59]指出图书馆在建立地震应急预案时应该提高认识，加强图书馆员工和读者的危机教育，唤起大家的防灾减灾意识，增设紧急预警设备和制度以及异地备份馆藏重要资料等；汪宇彤[60]认为，图书馆既应制定防灾应急机制，又要发挥教育职能提高市民防灾减灾能力；李学玲[61]提出灾后图书馆的规划重建中，应建立应急机制，发挥图书馆的宣传教育功能、科学普及功能及心理辅导功能。

最近几年，因地震引发的对图书馆应急服务与管理的研究成果较少，汶川地震已经过去12年了，人们似乎忘记了那段悲痛历史。然而，我国地震活动具有强度大、频度高、分布广、震源浅的特点，地震灾害具有瞬间发生、破坏剧烈、次生灾害严重等特点。因此，图书馆面向地震等自然灾害的应急服务与管理仍然值得重视。

3.2 图书馆面向突发公共卫生事件应急服务与管理

3.2.1 图书馆面向“非典”应急服务与管理

（1）加强应急预防管理。在“非典”期间，浙江图书馆充分利用网络、电子屏幕、宣传栏、墙报等载体，加强宣传教育，建立预防“非典”工作办公室[62]。山西财经大学图书馆组织馆员学习“非典”防控知识与方法，传达上级各项要求和举措；宣传在抗击“非典”一线殉职英烈的感人事迹，坚定馆员战胜疫情的决心；为职工发放口服药、温度计、消毒液、口罩及手套，并采取7项防控措施[63]。香港岭南大学图书馆向一线员工提供口罩、手套、消毒用品等。制订应变措施，并责成副馆长负责有关预防“非典”的工作[6]。

（2）创新应急服务方式。①引导读者使用网上服务。浙江图书馆向抗“非典”医护人员赠送网上读书卡；温州市图书馆举办抗“非典”图文展，举办“非典时期 非常阅读”征文活动，向读者公开电子书帐号鼓励读者网上阅读，在网上展开读书知识竞赛等[64]；泰和县图书馆利用服务宣传周，宣讲如何利用图书馆了解“非典”预防知识[65]；山西财经大学图书馆开展数字阅读、网上服务工作；香港岭南大学图书馆率先在数字图书馆推出“非典”专题，与校内相关部门合作，利用电视会议代替面对面的接触。②提供SARS专题信息服务。国家图书馆全国文化信息资源共享工程建立非典知识数字资源库，面向社会服务；中国科学院武汉文献情报中心在SARS暴发时撰写专题报告，编译参考资料、编写宣传稿件[64]；清华大学图书馆向读者推出“在线咨询”服务，开辟SARS科研资料专题网站[52]；解放军白求恩国际和平医院在非典期间为隔离病房的医护人员和病人提供信息、广泛搜集信息，采用多种形式为医疗提供依据[66]；解放军455医院图书馆在防疫期间收集国内外SARS的防治信息，加强防疫知识、信息宣传[67]；中国医学科学院协和医科大学图书馆（信息所）编辑“突发公共卫生事件每日快讯”，报道突发公共卫生事件和SARS科研动态及进展，还提供非常有

特色的 SARS 文献计量分析报告《SARS 文献追踪分析与科研发展趋势》等。

非典疫情的防治，为图书馆工作带来有益启示，为学术研究提供探索新思路。张戈[68]主张关注医院图书馆、高校图书馆的日常预防消毒工作；张小慰[69]提出改善图书馆卫生环境，加强图书馆卫生防疫，有效遏制“非典”等传染病的传播；宿静茹等[8]认为应建立快速反应网络、应对突发紧急事件、改善图书馆空气质量、坚持定期卫生消毒。

综上可见，防控“非典”的图书馆应急服务与管理研究多以案例介绍、经验总结为主，缺少对应急预案、应急机制和具体应对策略的深入、系统研究，缺少对应急管理方面存在的问题和不足的反思。

3.2.2 图书馆面向禽流感、甲型 H1N1 流感应急服务与管理

根据笔者对现有文献资料的分析，发现国内图书馆防控甲型 H1N1 流感及禽流感方面的研究成果较少，相关实践案例散落在个别文献当中。马竹英、王川军[70]列举了黑龙江省图书馆“龙江讲坛”与团市委和市疾病预防控制中心共同举办“全面预防甲型 H1N1 流感”专题讲座；首都医科大学图书馆在其主页设立甲型 H1N1 流感专题栏目，设立 EBSCO 专题：甲型 H1N1 型流感主题免费开放（专业的甲型 H1N1 型流感的相关知识）；中国科学院武汉文献情报中心撰写专题报告、编译参考资料以及编写宣传稿件等。

3.2.3 图书馆面向新冠肺炎疫情应急服务与管理

2019 年底，新型冠状病毒肺炎（COVID-19）疫情自武汉暴发，并迅速蔓延至全国。全国 31 个省市区纷纷启动重大突发公共卫生事件一级响应，包括图书馆在内的公共文化场所被迫关闭。在特殊时期，我国各级各类图书馆围绕公共卫生防疫工作、线上线下服务对接、数字信息资源的供给保障等方面开展应急服务与管理。

（1）启动疫情防控应急响应机制。王波等通过对 29 个省（自治区、直辖市）高校图书馆的调研报告的分析，发现各高校图书馆按照上级领导机构的统一部署，在第一时间成立新冠肺炎疫情防控工作组，第一时间制定详实、可操作的疫情防控监督责任实施方案和应急预案。有 23 份报告明确说明当地普通高校图书馆成立了疫情防控工作组或制定了相应的防控工作应急预案[47]。

（2）捐赠疫情防控应急物资。①驰援武汉 共克时艰——全国图书馆界捐赠疫情防控急需物资行动。魏大威等[52]提到国家图书馆与中国图书馆学会发动倡议，联合全国图书馆界开展了一场以“驰援武汉 共克时艰”为主题的捐赠疫情防控急需物资行动。截至 2 月 24 日，全国共有 100 余家图书馆参与到本次行动中来，为武汉及湖北其他地区图书馆同仁筹集捐赠了大量物资。②武汉地区各级各类图书馆、书店为方舱医院搭建“图书驿站”。湖北省高校图工委、湖北省图书馆学会及时倡议、组织图书馆捐赠书刊，以“读”攻“毒”，在武汉市方舱医院、隔离点、援汉医疗队驻酒店等建立图书角。截至 2 月 29 日，湖北省图书馆、武汉市及各区图书馆、新华书店等单位通过线下捐赠图书杂志和线上开通电子图书资源的方式，为武汉各家方舱医院搭建“图书驿站”23 座，提供近万册书刊[71]。

（3）创新服务方式拓宽服务网络。为全力做好新冠肺炎疫情防控工作，有效避免因人群聚集可能带来的传染风险，最大限度保障读者和一线工作人员的身体健康和生命安全，图书馆提出“闭馆不闭网，资源服务不打烊”的服务目标，各图书馆提出延期开馆、延长图书借期且不计算图书借阅超期等，采取了一系列相应的配套措施，多渠道发布读者公告。虽然在疫情防控期间图书馆停止了到馆服务，但是加强了在线资源的整合、服务和利用，提高图书馆的社会影响力和公众认可度，为紧急状况下的社会治理提供了助力。

一是创新外借服务手段。图书馆结合读者需求与图书馆实际情况，及时调整服务方式，推出“送书到楼”服务、采取委托借阅方式提供借还书服务、“预约借书”服务、“芸悦”读借购服务以及“书送达”服务[72]等方式，确保师生足不出户读新书。

二是开展应急防控知识服务。为有效应对疫情防控，许多图书馆通过微信公众号、图书馆主页等将应急防范信息、安全教育信息、应急政策信息、应急案例知识以图片、视频等形式推送给读者[47,73－74]。

三是推介阅读资源，开展线上阅读推广活动。孙新莹[75]总结了河南省少年儿童图书馆疫情蔓延情况下开展的阅读推广活动，并指出疫情下的阅读推广活动，应充分发挥“互联网＋”优势，关注社会动态，注重与社会力量合作，并实现线上线下相结合；龚花萍、胡春琦[74]对国内 34 个省级（包括港澳台地区）公共图书馆在疫情期间的应急措施进行网络调研分析，详细阐

述了闭馆期间公共图书馆线上阅读推广活动。

四是加强数字资源建设,创新在线服务方式。王波等系统总结 29 个省(自治区、直辖市)高校图书馆的创新做法;王乐等介绍复旦大学图书馆推出的"'疫'期研学"项目[48];蔡迎春等介绍上海师范大学图书馆为广大师生提供电子版教材、整合免费电子教材平台[49];吴文革总结了安徽农业大学图书馆针对线上教学开展的系列服务[76];刘宝卿阐述了华中师范大学图书馆(博物馆)制定并推出《图书馆(博物馆)线上资源保障方案》夯实线上资源和技术保障基础、全力做好线上核心通识课教学工作[77];郭玮等总结兰州大学图书馆线上服务的举措,对深化图书馆线上服务存在的问题和不足进行了思考[78];井水、周妮总结了陕西省高校图书馆开展的特色线上服务方式[79];赵亦可探析新型冠状病毒肺炎疫情背景下的图书馆线上服务方式、线上活动[80]。

(4)发挥图书馆的社会价值。①征集并保存社会记忆。图书馆是城市记忆的存储器,保存城市记忆是图书馆的责任和使命。为传递抗疫正能量,留存战"疫"记录,许多图书馆开展了作品征集活动。复旦大学图书馆启动"战'疫'中的复旦"专题特藏项目;长沙图书馆开展主题为"守望相助 共同战疫"作品征集活动[81];首都图书馆启动抗击新冠肺炎疫情文献资料征集活动[82];郑州图书馆启动抗击新冠肺炎疫情文献资料征集活动[83]等。②联动互助抗疫。图书馆利用微博、微信、抖音等新媒体平台联动应对疫情。国家图书馆联合新浪微博及各地图书馆开展"抗疫不孤读""以读攻毒""抗疫行动""手写加油接力""我为武汉加油照片征集""元宵节亮灯为武汉加油""文化宅生活图鉴""百城行动战疫情"等系列活动,有效引导公众科学理性对待疫情[52];太原市图书馆发起"战'疫'不孤'读'"读者证抖音视频爱心传递活动,共 471 家图书馆参与;安康市图书馆发起举办"书香战疫"全国百家图书馆馆员慰问武汉同仁书信大赛活动[84]等。

(5)开展专题情报应急服务。信息情报是图书馆提供各种服务的根本所在。中国科学院武汉文献情报中心发挥武汉中心在生物安全情报方面的特长,开展以 COVID-19 科研动态监测为代表的应急情报服务,截至 2020 年 3 月 8 日,已提供各类快报共 78 期,还应用户要求提交了文献分析和内容梳理报告[52];国家图书馆利用线上参考咨询工具,根据政府需求,开展信息专报编纂、舆情跟踪、专题研究等业务,为公共安全提供决策信息支撑与保障,报送了《"非典"期间我国旅游业发展相关政策及防控新型冠状病毒疫情、推进有序复工复产相关政策》《国外政府援助旅游业应对重大疫情的措施相关资料》等综述和主题专报[52]。

(6)图书馆馆员专业能力应急培训。为满足广大图书馆从业人员的业务学习需求,中国图书馆学会通过官方网站和应用程序面向全国图书馆从业者开展专业课程培训,免费开放共享。还通过"读联体·数字共享阅读服务平台"向广大会员、图书馆从业者和读者免费推送各类型学习资源。

经文献调研发现,现阶段有关新冠肺炎疫情期间图书馆应急服务与管理的研究主要以案例介绍、创新做法、经验总结为主,缺乏深层次应急管理方面的理论探究及实证研究成果,如何提升应急管理能力,进一步完善应急机制仍值得深入思考。

4 结语

本研究的理论框架和实践案例表明,应对突发公共事件,我国图书馆积累了一定的经验,取得了一定的成绩。然而,我国图书馆应急服务与管理仍存在一些薄弱环节,图书馆的应急管理体系还有待进一步完善,仍需加强理论研究和实践探索。一是图书馆服务中应急服务存在严重的缺位现象,普遍缺乏应急服务意识和相关知识,没有建立科学有效地应对公共安全突发事件的应急服务机制[52]。二是国内图书馆针对近年的公共突发事件只进行了相应的信息服务和情报服务工作,缺乏对已完成的应急情报进行整合和数据挖掘及后期利用。三是图书馆应急管理人员对应急管理工作的认识不足、突发事件常识信息比较匮乏、应急管理素质有限、对重大突发公共卫生事件的应急服务与管理经验不足,对重大灾害的识别、防范、预警、处置水平仍有待提高。四是图书馆亟需加强对公众突发公共事件应急信息宣传教育、应急知识培训、应急演练及心理疏导以及探索提高公众信息甄别能力的方法路径等。这些问题的解决为我们下一步研究指明了方向。

参考文献:

[1] 沈正赋. 突发公共事件的危机管理、舆情应对和共情传播——基于新冠肺炎疫情的检视与思考[J]. 对外传播,2020(2):42-45,1.

[2] 国家突发公共事件总体应急预案[EB/OL]. [2020-02-19]. http://www.china.com.cn/chinese/law/1086058.htm.

［3］夏育竹. 图书馆要建立应对突发公共事件的应急机制［J］. 中华医学图书情报杂志，2008（11）：28－30.
［4］马先皇. 汶川地震给图书馆界带来的思考［J］. 图书馆建设，2009（3）：109－112.
［5］张瑛. 图书馆危机管理——基于汶川地震的案例分析［J］. 当代图书馆，2009（12）：38－40.
［6］杨继贤. 从非典型肺炎事件看图书馆的危机管理和服务工作：香港岭南大学图书馆的经验［J］. 图书情报工作，2003，47（9）：11－13.
［7］徐国华. 图书馆也应建立突发事件应急机制［J］. 图书馆工作与研究，2004（2）：72－74.
［8］宿静茹，杜厚德. 防治"非典"对图书馆的启示［J］. 山东图书馆季刊，2003（3）：64－66.
［9］李学玲. 汶川地震对图书馆界的启示［J］. 高等职业教育－天津职业大学学报，2009（8）：86－89.
［10］刘秀娥. 编制图书馆应急预案，提高图书馆防灾能力［J］. 图书馆工作与研究，2006（2）：85－87.
［11］刘丙寅. 图书馆突发事件的应对及思考［J］. 文化产业，2018（4）：31－34.
［12］胡晓. 高校图书馆突发事件分析及应急预案比较［J］. 图书情报工作，2010（S1）：27－28.
［13］方红. 公共突发事件中的图书馆服务探讨［J］. 四川图书馆学报，2008（5）：17－20.
［14］肖花，曾云华. 基于用户需求的图书馆应急信息资源整合服务研究［J］. 大学图书情报学刊，2017（7）：19－22.
［15］肖花. 基于图书馆服务功能视角的信息弱势群体应急信息服务途径探究［J］. 图书馆理论与实践，2017（6）：78－81.
［16］贺西安，张小云，任虹，等. 突发事件与图书馆应急服务——应对新疆"7·5"事件的"应急服务专项计划"及思考［J］. 图书馆理论与实践，2011（1）：6－8.
［17］程蔼隽. 新形势下突发公共卫生事件中的信息服务［J］. 预防医学情报杂志，2012，28（2）：150－151.
［18］李彦. 突发公共卫生事件中政府信息公开的必要性与对策建议［J］. 福建省社会主义学院学报，2013（1）：94－96.
［19］陈锐，董莹. 刍议医学图书馆在突发公共事件中的服务创新［C］//中华医学会第12次全国医学科学研究管理学学术年会资料汇编. 成都：中华医学科研管理杂志编辑部，2010：131－135.
［20］朱虹，闫蓓，张彦如. 医学图书馆应对突发公共卫生事件的对策［J］. 中华医学图书情报杂志，2015（5）：50－52.
［21］何玮，陈锐，程瑾，等. 医学图书馆在突发事件卫生信息服务中的角色定位及措施探讨［J］. 医学信息学杂志，2009（2）：12－15.
［22］王晓娟，吴珞华. 预防医学图书馆在突发公共卫生事件中的应急医学信息服务探讨［J］. 医学信息学杂志，2011（11）：55－56.
［23］罗荣庆，张利. 突发事件中的医学信息应急服务探讨［J］. 中国自然医学杂志，2009（5）：401－402.
［24］郑萍，罗书练，唐春霞，等. 突发事件中的医院图书情报工作［J］. 中华医学图书情报杂志，2014（10）：41－43.
［25］王桂枝，柴玉环. 医学情报服务单位应建立突发公共卫生事件的信息保障系统［J］. 预防医学情报杂志，2004（6）：661－662.
［26］张静. 网络环境下省疾控中心图书馆信息咨询服务工作探究［J］. 医学信息学杂志，2011，32（12）：67－70.
［27］方向辉，辛昌茂. 基于突发公共卫生事件的医学院校图书馆信息服务探讨［J］. 中国医学装备，2014，11（3）：74－76.
［28］朱永兴. 国内应急管理研究现状与展望［J］. 管理观察，2017（22）：60－63.
［29］唐菁. 试论图书馆各种应急预案的编制［J］. 科技信息，2010（33）：625.
［30］杜萍. 新时代背景下高校图书馆应急预案机制初探［J］. 黑龙江科技信息，2010（29）：175.
［31］方钢. 公共图书馆建立突发公共事件应急预案之我见［J］. 晋图学苑，2016（1）：8－9.
［32］杨广敏. 高校图书馆制定应急预案的必要性［J］. 长春教育学院学报，2009（3）：64－65.
［33］唐成毅，丁海容，李勇. 开放服务模式下高校图书馆突发安全事件应急预案研究［J］. 成都理工大学学报（社会科学版），2012（2）：106－109.
［34］余鹏彦. 高校图书馆应急预案的构建与评估［J］. 现代情报，2012（9）：37－40.
［35］郭晓燕. 防患于未然——高校图书馆地震应急预案［J］. 河北科技图苑，2011（3）：14－15.
［36］朱荀. 图书馆地震灾害应急预案建立研究［J］. 图书情报工作，2009，53（8）：74－77.
［37］侯勇. 论图书馆网络信息安全防范和应急预案的制定［J］. 河南图书馆学刊，2015（5）：129－131.
［38］余鹏彦. 高校图书馆应急预案的构建与评估［J］. 现代情报，2012（9）：37－40.
［39］赵玲. 高校图书馆突发事件应急预案建设研究［D］. 沈阳：东北大学，2013.
［40］魏思廷. 图书馆应急预案现状分析及对策［J］. 图书馆建设，2010（5）：74－75.
［41］孙晓，韦一尧. 突发事件与高校图书馆管理［J］. 大学图书馆学报，2005（5）：82－85.
［42］张丽萍. 谈高校图书馆突发事件的应对措施［J］. 内蒙古科技与经济，2011（12）：155－156.
［43］林桂兰. 高校突发公共事件中的图书馆信息服务探析［J］. 农业图书情报学刊，2010（11）：318－340.
［44］陈小荣. 图书馆危机管理法制化研究［J］. 图书馆界，2010（6）28－38.
［45］万小榆. 图书馆面临突发事件和危机时作出的措施［J］. 科技资讯，2010（9）：255.
［46］史惠媛. 高校图书馆传染病突发公共卫生事件危机管理研［J］.

图书馆建设,2010(5):71－73.
[47] 王波,周春霞,陈凌,等. 积极融入新冠肺炎疫情防控大局,切实创新非常时期服务策略——全国高校图书馆疫情防控期间服务创新情况调研报告[J]. 大学图书馆学报,2020(3):5－17.
[48] 王乐,袁玉红,张春梅,等. 重大公共卫生事件背景下高校图书馆特色服务与管理实践——以复旦大学图书馆应对新冠疫情为例[J]. 高校图书馆工作,2020(3):57－61.
[49] 蔡迎春,穆卫国,段晓林,等. 高校图书馆应急服务的实践与思考——以上海师范大学图书馆为例[J]. 高校图书馆工作,2020(3):62－66.
[50] 刘磊. 浅谈新冠肺炎疫情下公共图书馆的防控措施——以深圳图书馆为例[J]. 公共图书馆,2020(3):58－61.
[51] 柯平,包鑫. 公共图书馆在应对公共安全突发事件中的地位和作用[J]. 图书馆论坛,2020,40(4):1－5.
[52] 魏大威,廖永霞,柯平,等. 重大公共安全突发事件中图书馆应急服务专家笔谈[J]. 图书馆杂志,2020(3):4－18.
[53] 张广钦,陈琳. 我国图书馆行业组织灾难援助实践分析:以汶川地震为例[J]. 中国图书馆学报,2010(5):45－50.
[54] 尚庄. 5. 12 汶川地震引发的对图书馆精神的丰富拓展、升华[J]. 当代图书馆,2009(3):21－29.
[55] 吴素娟,阮菊红. 汶川地震灾区临时图书馆信息服务的管理[J]. 中国管理信息化,2011(10):50－51.
[56] 程瑾,湛佑祥,陈锐,等. 汶川地震医学信息服务的实践总结与思考[J]. 中华医学图书情报杂志,2009(2):5－6.
[57] 李欣荣. 汶川大地震对图书馆应急管理机制的启示与对策研究[J]. 数字与缩微影像,2009(3):35－37.
[58] 程风刚. 数字馆藏容灾系统的构建与管理[J]. 兰台世界,2012(10):58－59.
[59] 赵勇,孙成权. 试论图书馆地震等突发地质灾害的应急对策建立[J]. 图书情报工作,2009,53(6):92－95.
[60] 汪宇彤. 图书馆如何应对地震等自然灾害——论汶川大地震带给图书馆人的思考[J]. 现代情报,2008(11):132－135.
[61] 李学玲. 汶川地震对图书馆界的启示[J]. 高等职业教育:天津职业大学学报,2009(4):86－89.
[62] 冯飞. 加强宣传教育 确保思想稳定——谈“非典时期”图书馆工作[J]. 图书馆研究与工作,2003(9):26－27.
[63] 高云平. 从防控“非典”谈图书馆管理艺术[J]. 晋图学刊,2005(1):60－62.
[64] 郑笑笑. 试论社会突发事件中公共图书馆职能的发挥[J]. 图书与情报,2005(4):43－46.
[65] 依靠科学,抗击非典——泰 和 图 书 馆 服 务 宣 传 周 活 动 侧 记[J]. 江西图书馆学刊,2003(2):71.
[66] 李燕. 医院图书馆在非典防治中的作用[J]. 中华医学图书情报杂志,2003(6):35.
[67] 张圭玉. 非典防治与图书馆工作[J]. 中华医学图书情报杂志,2004(3): 22－23.
[68] 张戈. 医院图书馆的预防消毒工作应引起关注——总结图书馆防治非典的工作和经验[J]. 医学理论与实践,2005(5):606.
[69] 张小慰. “非典时期”的反思——谈图书馆的卫生环境建设[J]. 图书馆研究与工作,2003(3):21－22.
[70] 马竹英,王川军. 图书馆应对公共卫生突发事件的对策[J]. 河南图书馆学刊,2010(4):74－76.
[71] 新华网. 特写:武汉方舱医院搭建“图书驿站”抚慰患者心灵[EB/OL]. [2020－03－23]. http://www. xinhuanet. com/local/2020-02/29/c_1125644941. htm.
[72] 王惠森,彭莉红,周倩. 新冠肺炎疫情下的高校图书馆服务工作——以电子科技大学图书馆为例[J]. 高校图书工作,2020(3):84－86.
[73] 龚花萍,胡春琦. 疫情期间公共图书馆的应急举措和发展启示[J]. 图书馆,2020(5):19－24.
[74] 郭亚军,张瀚文,卢星宇. 突发公共卫生事件中的公共图书馆应急服务研究[J]. 数字图书馆论坛,2020(5):36－42.
[75] 孙新莹. 全国性突发疫情下公共图书馆阅读推广实践与启示——以河南省少年儿童图书馆为例[J]. 图书馆研究与工作,2020(4):18－21.
[76] 吴文革. 全方位保障师生文献访问渠道畅通[N]. 图书馆报,2020－03－13 (9).
[77] 刘宝卿. 不忘服务初心 勇担抗疫使命——华中师范大学图书馆(博物馆)抗疫记[J]. 高校图书馆工作,2020(3):5－7.
[78] 郭玮,王睿,王勇. 新冠肺炎疫情防控期间大学图书馆开展线上服务的思考——以兰州大学图书馆为例[J]. 高校图书馆工作,2020(3):71－74.
[79] 井水,周妮. 陕西省高校图书馆危机管理策略与反思[J]. 高校图书馆工作,2020(3):22－28.
[80] 赵亦可. 新型冠状病毒肺炎疫情背景下的图书馆线上服务探析[J] 洛阳理工学院学报,2020(2):92－96.
[81] 长沙图书馆“守望相助 共同战疫”作品征集[N]. 长沙晚报,2020－02－07(8).
[82] 首都图书馆启动抗击新冠肺炎疫情文献资料征集[N]. 图书馆报,2020－03－27(2).
[83] 郑州图书馆启动抗疫文献资料征集[N]. 图书馆报,2020－03－6(2).
[84] 同舟共济之手迎春－中国图书馆学会协同全国图书馆界开展抗疫行动[N]. 图书馆报,2020－03－13(1).

作者贡献说明:

杨晓菲:论文选题、构思结构与撰写论文;
孙继菁:参与文献调研、资料整理;
韩冰:参与文献调研,提出完善建议。

A Summary of the Research and Practice on the Emergency Service and Management of Chinese Libraries for Public Emergencies

Yang Xiaofei[1] Sun Jipu[2] Han Bing[3]

[1] Dalian Municipal Party School Library, Dalian 116013

[2] Dalian Power Supply Company of State Grid Liaoning Electric Power Co. Ltd, Dalian 116000

[3] Dalian Polytechnic University Library, Dalian 116034

Abstract: ［**Purpose/significance**］ This paper systematically sorts out relevant researches on emergency service and management for public emergencies in domestic libraries, summarizes the research status, and provides references for future researches in this field. ［**Method/process**］ This paper took CNKI as data sources, selected relevant literatures from the database, conducted by using content analysis from the perspective of theory combined with practice. The related documents were systematically analyzed and summarized, focused on the research and practice on the emergency service and management for Wenchuan earthquake、prevention and control of SARS、avian influenza 、influenza A H1N1 and prevention and control of COVID-19. ［**Result/conclusion**］ In different periods, in response to different types of public emergencies, the contents and methods of Library emergency services and management are different. In recent years, there is an increasing awareness of the importance of public emergencies on the library in the library community, such as, established emergency plans、took the emergency measures and emergency Services. The emergency service and management for public emergencies are more and more standardized, the effect is more and more obvious. However, there are still some problems and deficiencies, which are worth further study and exploration.

Keywords: library public emergency emergency service emergency management